

Information Overload und Information Overkill sind Schlagworte, die die Diskussion bestimmen, wenn es um die Neuorientierung von Bibliotheken geht. Wie gehen Spezialbibliotheken damit um, und haben sie nicht von Hause aus bessere Voraussetzungen, wenn es darum geht, die Datenflut beherrschbar zu gestalten? Doch Bibliotheken stellen sich noch weit größere Herausforderungen: Die Konkurrenz zu anderen Informationsanbietern verlangt nach neuen Formen der Kundengewinnung und Kundenbindung. »Mehrwerte« schaffen und gezielt darstellen, wird in diesem Zusammenhang wichtig.

Die Zukunft der Spezialbibliotheken oder die Spezialbibliothek der Zukunft

Rafael Ball

Status Quo – Information Overload

War es für den gebildeten Bibliothekar des 18. Jahrhunderts noch eine Wonne, im Kreise seiner Bücher einfach nur zu sein, so ist es heute ein Fluch im Strudel des Informationsozeans schwimmen zu müssen. Der Bibliothekar ist heute nicht mehr der Spezialist, der Information und Wissen ermöglicht, sondern er sucht ein Übermaß dessen zu verhindern, was er Jahrhunderte lang mühsam angesammelt hat und was nicht nur ihn, sondern ebenso seine Kunden nach der digitalen Beschleunigung geradezu in den Würgegriff genommen hat. Denn immer mehr geraten Daten und Informationen – früher die Basis für Wissenschaft und Erkenntnis – zu ihren Feinden. Nur derjenige, der der Flut Herr wird, ist noch in der Lage, seinen Geist einzusetzen.

»Oh glücklich, wer noch hoffen kann, aus diesem Meer des Irrtums aufzutau- chen. Was man nicht weiß das eben brauchte man und was man weiß kann man nicht brauchen«. Das ließ Goethe seinen Dr. Faustus sagen, und erst heute wissen wir, wie es wirklich gemeint war.

Denn das entscheidende Wissen heute ist, zu wissen, was man nicht zu wissen braucht. Bei mehr als 80 000 Neuerscheinungen im Jahr und mehr als 160 000 Zeitschriftentiteln weltweit ist es nicht mehr möglich zu lesen, sondern bereits ein Ausweis von Belesenheit zu wissen, was man nicht zu lesen braucht¹.

Der Information Overload droht längst zu einem Information Overkill zu werden (Abbildung 1, diese Seite). Doch die Wissenschaft publiziert fleißig weiter, die Verlage produzieren emsig mit, und die Bibliotheken raffen alles, was sie er-

halten und bezahlen können zusammen – und das einmal mehr, als die elektronische Information doch scheinbar so schwerelos und unkompliziert, ganz ohne Raumprobleme zu haben ist.

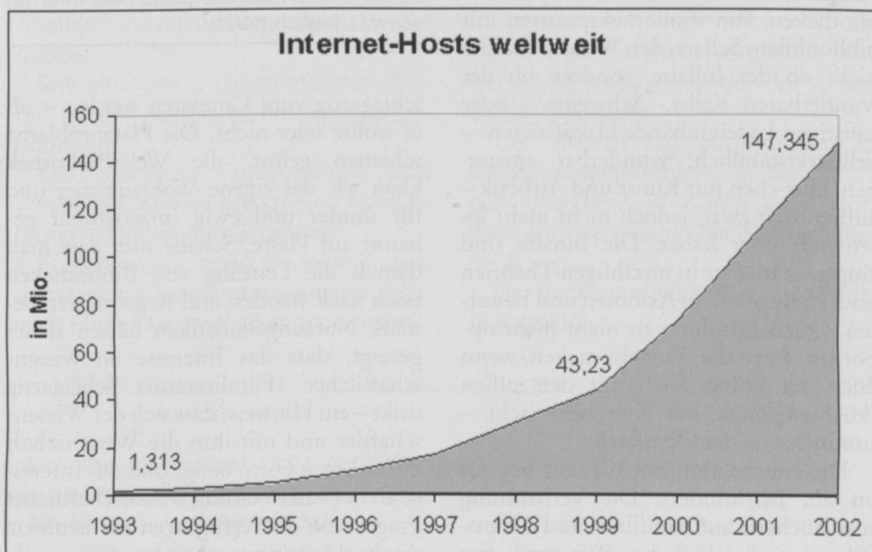
Ob der Wettlauf um die Anzahl der Bände im Magazin, um die Anzahl der Journal Title oder um die Anzahl der E-Journals und neuerdings um die Nutzungszahlen und Downloads der Einzelartikel geht – an der Jäger- und Sammlernatur der Bibliothekare hat dies bislang wenig geändert.

Und auf dem Weg zur Wissensgesellschaft scheint der Mensch das einzige Hindernis zu sein: Die Masse der verfügbaren Daten (längst nicht mehr nur Information oder gar Wissen) steht in einem sonderbaren Missverhältnis zu den Zeitressourcen ihrer potenziellen Nutzer. Und wie Norbert Bolz in seinem Büchlein »die Wirtschaft des Unsichtbaren« ausdrückt, ist der »Mensch zum Flaschenhals der Informationswelt geworden – er hemmt die hemmungslose Verbreitung von Daten und ist gleichzeitig –

ausgestattet mit der Kraft des Vergessens – die letzte Instanz einer organisierten Ignoranz zur Filterung der Datenflut²«.

Immer mehr Daten buhlen um die Aufmerksamkeit der Menschen. Der Instant-Wissenschaftler mit dem längst gesellschaftsfähigen Quick-and-dirty-Prinzip wird von seiner digitalen (oder längst schon virtuellen) Bibliothek mit den neuesten Errungenschaften versorgt, und seit Bibliotheksbenutzer Kunden heißen, zählt jeder Klick als Nutzung, und das Selbstbewusstsein der Bibliothekare be- rauscht sich an kryptischen Zugriffszahlen, die keiner zu überprüfen geschweige denn zu interpretieren vermag. Wird so das Zählen der Zugriffe zum einzigen Wert bibliothekarischer Leistung?

Der Kreislauf schließt sich: Die von den Bibliothekaren so bedauerte Datenflut wird von ihnen selbst stetig verstärkt. Kein Tag ohne neues Internetportal, und so versinken Wissenschaft und Gesellschaft hoffnungslos in der Datenflut, die einzudämmen nur die Bibliotheken in der Lage seien, heißt es. Und dennoch



1 Norbert Bolz: Die Wirtschaft des Unsichtbaren. Spiritualität – Kommunikation – Design – Wissen: Die Produktivkräfte des 21. Jahrhunderts. München: Econ, 1999

2 Ebd.

gießen viele Bibliotheken heute weiter Öl in das Feuer, das sie zwar selbst nicht entfacht, aber kräftig geschürt haben und das sie ebenso zu verschlingen droht.

Die Zahl der Internethosts wächst seit 1990 nahezu exponentiell auf heute über 147 Millionen. Weltweit sind heute 544,2 Millionen Menschen online, täglich kommen 7,3 Millionen Seiten neu ins Internet. Ein amerikanischer Angestellter erhält heute 40 E-Mails pro Tag, wovon nur 1 Prozent dauerhaft gespeichert werden³. Ein Viertel der Topmanager weltweit fühlt sich von der Informationsflut überfordert. Wenn die kommenden 36 Monate uns mehr Daten bringen als die vergangenen 30 000 Jahre, wird klar, was unter Information Overload zu verstehen ist.

Medienvielfalt

Bibliotheken gelten als Gedächtnis der Menschheit. Sie erhalten einmal Gedachtes und Erdachtes, Geschriebenes und Gedrucktes. Einfach alles, was der menschliche Geist je produziert und in irgendeiner Form reproduzierbar hinterlegt hat. Dies klingt gut und man vermutet, ein Gang in die Bibliothek sei ein Gang durch die Geistesgeschichte der Menschheit. Tatsächlich gleicht der Besuch manch einer Bibliothek eher einer Geistergeschichte. Das gesammelte Wissen von Hunderten von Generationen wirkt muffig, grau, verschimmelt, zerfressen, zumindest erschlägt die geballte Macht der Bücher und des darin vermuteten, wenn auch nicht nachgewiesenen Wissens.

Die Bibliothek der Jahrtausende zeigt nicht die Geschichte des Geistes und der Wissenschaft, sondern die Geschichte der Medien. Bücher, nichts als Bücher. Doch wovon reden wir? Von alten ehrwürdigen Häusern, nicht von modernen Spezialbibliotheken, von Bibliothekspalästen mit bibliophilem Schatz, den Wissenschaftler nicht ob der Inhalte, sondern ob der wunderbaren Kalbs-, Schweine- oder sonstigen Ledereinbände klassifizieren. – Selbstverständlich, wunderbar anzusehen, aber eben nur Kunst und Ästhetik – authentisch zwar, jedoch nicht mehr lesenswert oder lesbar. Die Inhalte sind längst verarbeitet in unzähligen Theorien und Theoremen, in Axiomen und Beweisen. Quellenstudium ist nicht mehr opportun, wozu die Wurzeln suchen, wenn doch der grüne Trieb mit den süßen Früchten längst die Welt beherrscht – zumindest an der Oberfläche.

Die Kumulation des Wissens begann im 20. Jahrhundert. Die Verbannung von Büchern auf Rollfilme und Mikrofiche zunächst ließ den Wissenschaftler



Dr. Rafael Ball, geboren 1964, Studium der Biologie, Slavistik, Philosophie und Pädagogik an den Universitäten Mainz, Moskau, Warschau, Smolensk, mehrere Begabtenstipendien; Promotion zum Dr. rer. nat. am Institut für Allgemeine Botanik der Universität Mainz (magna cum laude). Berufliche Tätigkeit: Leiter der Zentralbibliothek des Forschungszentrums Jülich, Mitarbeit in zahlreichen Verbänden, Ausschüssen und Gremien (Präsident der ASpB / Arbeitsgemeinschaft der Spezialbibliotheken), intensive aktive und passive Teilnahme an Kongressen und Tagungen, aktive Vortragstätigkeit im In- und Ausland, zahlreiche nationale und internationale Publikationen zum Thema »Management von Bibliotheken« und »Informationsversorgung wissenschaftlicher Einrichtungen«, publizistische Aktivitäten in Tageszeitungen, Interessenschwerpunkte: Bibliotheksmanagement, Ausbau der digitalen Bibliothek. – Anschrift: Forschungszentrum Jülich GmbH, Zentralbibliothek, 52425 Jülich; Telefon 02461/61-3013/5368, E-Mail r.ball@fz-juelich.de, Internet www.fz-juelich.de/zb/

schlagartig zum Cineasten werden – ob er wollte oder nicht. Die Platzprobleme schienen gelöst, die Welt-Bibliothek klein wie das eigene Wohnzimmer und für immer und ewig unzerstörbar gebannt auf Plaste. Schade nur, dass man damals die Leistung von Bibliotheken noch nach Bänden und Regalmetern bemaß, Nutzungsstatistiken hätten sicher gezeigt, dass das Interesse an wissenschaftlicher »Filmliteratur« schlagartig sinkt – ein Hinweis, dass sich der Wissenschaftler und mit ihm die Wissenschaft der äußeren Form beugt und das Interesse an der Aufarbeitung wissenschaftlicher Fragen von der verfügbaren Medienform direkt abzuhängen scheint.

Doch die Bibliotheksmedien erschöpften sich nicht in der Plaste der Rollfilme und Mikrofiche, und schon konzipierte einer der engsten Berater des Präsidenten Roosevelt, der Direktor des Office of Scientific Research and Development, *Vannevar Bush*, seine Memex, einen »Memory Extender«, eine sonderbare elektrisch-mechanische Maschine, geschaffen, um Inhalte und Bilder zu verknüpfen, den modernen Netz-PC mit Hyperlink-Technik auf dem Arbeitsplatz eines jeden Wissenschaftlers, die multimediale Universalbibliothek in der handlichen Größe einer Juke-Box, die orgiastische Verzückerung eines jeden Bibliothekars⁴. Mit ihrer Hilfe sollte 1945 Amerika der entscheidende Vorsprung in Wissenschaft und Forschung gelingen. Die Memex wurde nie gebaut, und so blieb es bei der bloßen Vision einer alles verknüpfenden Literatur- und Informationsmaschine⁵.

Doch seit im digitalen Zeitalter das Menschheitswissen nicht mehr in schwerfälligen Folianten versteckt ist, sondern in blitzschnellen Elektronen durch Kupfer- und jüngst als Photonen durch Glasfaserkabel selbst in jene entlegenen Winkel gelangt, in denen Bibliotheken weder bekannt sind noch jemals gebaut wurden, bricht sich jede Information und jedes Wissen Bahn in den wissenschaftlichen und gesellschaftlichen Alltag – gewünscht oder unerwünscht, zitierfähig oder zerstückelt, vollständig oder unvollständig. Und schon läuft alles, was nicht niet- und nagelfest ist, Gefahr, mit Hilfe der nächsten DFG-Förderung oder eines der vielen BMBF-Programme digitalisiert zu werden, damit die Fachreferenten der Bibliotheken nicht nur die Print-, sondern auch noch die Netzversion verschlagworten dürfen.

Heute verfügen Bibliotheken über die verschiedensten Medientypen. Neben elektronischen Datenträgern wie DVD, Disketten, Multimedia, CD-Rom und Online-Produkten sind Mikroformen (Mikrokarte, Mikrofiche und Mikrofilm) und Papier (Zeitschriften, Loseblatt, Monographien) sowohl für Primär- als auch für Metadaten vorhanden (Abbildung 2, Seite 635).

Die Finanzkrise der Bibliotheken

Die viel zitierte Finanzkrise der Bibliotheken ist in erster Linie eine Finanzkrise der Wissenschaft, in zweiter Linie eine Finanzkrise der Hochschulbibliotheken und erst in dritter Linie eine Finanzkrise der Spezialbibliotheken. Eine Vielzahl von Spezialbibliotheken klagt selten über echte Mangelausstattung. Private Firmenbibliotheken (sofern sie noch vor-

handen sind und nicht durch eine unmittelbare Informationsversorgung ersetzt wurden) sind meist optimal ausgestattet, da hier ein direktes »return of investment« vorausgesetzt wird und de facto gegeben ist (wie etwa die Pharmaindustrie beweist⁶).

Die Diskussion um die Finanzkrise der Bibliotheken ignoriert häufig, dass die Literatur- und Informationsversorgung in Wirtschaft, Wissenschaft und Forschung – und nur hierüber soll hier gesprochen werden – eine zentrale Managemententscheidung ist. Und zwar nicht die Entscheidung des Bibliotheksleiters, sondern des Topmanagements. Viele Einrichtungen der öffentlichen Hand verfügen über einen Globalhaushalt, den es in den verschiedensten Gremien zu verteilen gilt. Wenn die Bibliotheksleitung weder gute Argumente noch intelligente, kunden- (und damit unternehmens-) orientierte Lösungen vorbringen kann, muss sich niemand wundern, dass Gelder in andere Taschen fließen.

Wenn trotz guter und belegter Argumente, wenn trotz valider Zahlen und Lösungsvorschlägen das Top-Management (zum Beispiel der Universitätspräsident oder der Geschäftsführer einer Wissenschafts-GmbH) eine andere Entscheidung trifft, so muss die Mangelausstattung der Bibliothek eben als Managemententscheidung hingenommen und im Sinne einer Corporate Identity akzeptiert werden. Zentrale Aufgabe der Bibliotheksleitung ist immer auch die Entscheidungsunterstützung der übergeordneten Instanz.

Der Bibliotheksleiter muss klarmachen, welche Konsequenzen Mangel an Bibliotheksressourcen für das Gesamtunternehmen oder die Gesamteinrichtung hat. Dies gelingt häufig nur deshalb nicht, weil das bibliothekarische Personal nicht über ein adäquates Verständnis für wirtschaftliche Prozesse verfügt und aufgrund des mangelnden unternehmerischen Denkens nicht in der Lage ist, die Bedeutung bibliothekarischer Dienstleistungen als positiven Beitrag in die unternehmerische Gesamtbilanz zu transferieren.

3 www.sims.berkeley.edu

4 Vannevar Bush: As we may think. In: Atlantic Monthly, Vol. 176, H. 1, 1945, S. 101–108

5 Es mag Ironie des Schicksals sein oder bloßer Zufall, dass 56 Jahre nach der Memex ein amerikanischer Bibliothekar, bekannt durch seine These von der »Library without walls«, durch einen Beratervertrag die wissenschaftliche Informationsversorgung der Max-Planck-Gesellschaft retten soll.

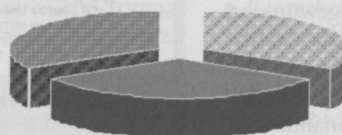
6 Helle Kasarab: Novo Nordisk A/S Library & Information Centre – a global workplace. In: Upravljanje informacijama u gospodarstvu i znanosti, Zbornik radova, Dubrovnik, 22.–24. studenog 2001, S. 39–45

Medienvielfalt

Elektronische

Datenträger

- Multimedia
- Disketten
- Online-Daten
- DVD
- CD-ROM



Papier

- Zeitschriften
- Monographien
- Loseblatt

Mikroformen

- Mikrofiche
- Mikroform
- Mikrokarte

Abbildung 2: »Die Vielfalt der Medien«

Diese Abhängigkeit von zentralen Entscheidungsträgern haben die Öffentlichen Bibliotheken bereits vor vielen Jahren erleben müssen. Wenn der kommunale Unterhaltsträger im Sinne einer parlamentarischen Vertretung der Bürger (nach ausreichender Berücksichtigung aller Argumente) für das Schwimmbad und gegen die Bibliothek entscheidet, dann ist das so zu akzeptieren, auch wenn es noch so schwer fällt und man es nicht für richtig hält.

Wir neigen in Deutschland sehr schnell dazu, bei Entscheidungen, die uns nicht passen, nach höheren Mächten zu rufen, Intervention von »Oben« zu

liothekspolitik für Spezialbibliotheken darf nicht in abgehobenen Gremien, beim Ministerium oder in Kulturstiftungen erfolgen, sondern muss vor Ort unternehmensintern geleistet werden.

Die Zeitschriftenkrise

Die viel beschworene Zeitschriftenkrise ist die Folge der Gleichzeitigkeit von Print- und Online-Medien und dem daraus resultierenden Preisanstieg für Zeitschriftenabonnements. Dabei ist es ein weitverbreiteter Irrglaube, die Wissenschaft rufe ausschließlich nach Online-Medien. Die Situation ist komplexer

Und auf dem Weg zur Wissensgesellschaft scheint der Mensch das einzige Hindernis zu sein: Die Masse der verfügbaren Daten steht in einem sonderbaren Missverhältnis zu den Zeitressourcen ihrer potenziellen Nutzer.

fordern oder das Ministerium anzurufen. Wozu politische Interventionen für Spezial- und Hochschulbibliotheken? Wo bleibt die Autonomie der jeweiligen Trägereinrichtung?

Viel wichtiger als der Ruf nach zentraler Intervention von außen ist der unternehmensinterne Auftritt. Entscheidungsträger in den Einrichtungen sind nicht nur mit guten schlagkräftigen Argumenten, sondern auch mit dem Nachweis von gutem Service und Effizienz zu versorgen. Erst dann werden Entscheidungsträger die Bedeutung von Bibliotheken und Informationseinrichtungen jenseits von gesetzlichem Auftrag und Pflichtversorgung erkennen und bei der Ressourcenplanung berücksichtigen. Bib-

und bedarf differenzierter Betrachtung. Sowohl die faktische Verfügbarkeit von Online-Medien als auch der Wunsch nach digitaler Informationsversorgung differiert in den einzelnen Fachgebieten deutlich.

So ist der Wunsch nach Online-Medien in den STM-Bereichen deutlich stärker als in den Geistes-, Sozial- oder Rechtswissenschaften. Zudem ist die Verfügbarkeit von digitalen Materialien in den STM-Bereichen wegen der nur geringen Halbwertszeit der Information deutlich höher (und damit ihr Einsatz auch sinnvoller) als in den Geisteswissenschaften, da hier häufig auf historisches Material, welches nicht in digitalisierter Form vorliegt (und wahrscheinlich auch

niemals vollständig vorliegen wird), zurückgegriffen werden muss.

Zudem hängt der Wunsch nach Online-Medien sehr von den Lesegewohnheiten des jeweiligen Wissenschaftlers und seiner Generation ab. Entscheidungsträger in Wissenschaft und Forschung sind mit Printmedien aufgewachsen, und mit ihrem Umgang vertraut. Das Handling mit elektronischen Medien ist dann weder geübt noch gewünscht.

Ein weiteres Problem ist die Archivsicherheit. Zwar ist die kurzfristige Verfügbarkeit von elektronischen Medien durch die erweiterte Funktionalität und sehr praktische und positiv anwendbare Features sowie die Verlinkung der Texte mit anderen elektronischen Ressourcen überaus nützlich, andererseits ist die Archivsicherheit noch lange nicht geklärt. Es gibt noch keine endgültigen Konzepte, wie die Archivsicherheit der elektronischen Informationsressourcen künftig garantiert werden kann oder gar Verpflichtungen, wer dies leisten wird.

Der Wunsch nach Online-Medien ist häufig nur ein Wunsch der Verleger zur Kostenersparnis. Der Kunde holt sich die elektronischen Publikationen auf eigene Netzwerkkosten beim Hersteller auf dessen Host ab. Zudem existiert die elektronische Fassung (etwa einer Zeitschrift) meist schon in der Druckvorstufe, sodass Konzeption, Produktion und Vertrieb eines elektronischen Journals mit deutlich geringeren Kosten verbunden sind als bei einer vergleichbaren Printversion.

Trotz allem ist dies kein Grund, aus der Zeitschriftenkrise einen Zeitschriftenkrieg zu machen oder gar Barbaren das Wort zu reden. So schreibt die ansonsten eher zurückhaltende F.A.Z. in der Ausgabe vom 11. September 2001 unter dem Titel »Independence Day – Das Internet und der Zeitschriftenkrieg der Wissenschaftler⁷«, dass man einen Mehrwert der Verlage nicht erkennen könne und in den Preprint-Aktivitäten eine mögliche Lösung der Krise sehe.

Zwei Dinge werden unterstellt: Erstens vertrauten die Verlage auf Faulheit und Gier und zweitens seien Wissenschaftler innovationsfreudig und neugierig. Hieraus werde schon bald eine Lösung des Zeitschriftenkrieges im Sinne von Selbstverlagsaktivitäten entstehen. Es macht jedoch keinen Sinn, dass Wissenschaftler dafür bezahlt werden sollen, Veröffentlichungsmechanismen neu zu erfinden und bisher Bewährtes zu verlassen.

Solange Preprint-Initiativen noch den Verdacht des Heimwerkertums nähren und an Do-it-yourself-Seminare eines Baumarkts erinnern, solange renommierte Nationallaboratorien von heute

Mark	Rank	Journal Abbreviation	ISSN	2000 Total Cites	Impact Factor	Immediacy Index	2000 Articles	Cited Half Life
1		AAPS BULL	0149-1423	1185	1.424	0.135	31	> 10.0
2		ABDOM IMAGING	0942-8325	776	0.866	0.095	126	4.2
3		ABH MATH SEM HAMBURG	0025-5858	256	0.232	0.000	27	> 10.0
4		ACAD EMERG MED	1063-6563	1311	1.419	0.401	152	3.5
5		ACAD MED	1040-2446	3065	1.554	0.393	229	4.9
6		ACAD RADIOL	1076-6332	947	0.912	0.283	106	3.9
7		ACCOUNTS CHEM RES	0001-4842	13071	13.262	1.704	98	7.6
8		ACCREDIT QUAL ASSUR	0949-1775	233	0.094	0.224	67	2.6
9		ACH-MODELS CHEM	1217-8969	141	0.454	0.073	41	3.2
10		ACI MATER J	0889-325X	722	0.531	0.100	80	7.4
11		ACI STRUCT J	0889-3241	695	0.651	0.151	93	6.4
12		ACM COMPUT SURV	0360-0300	782	0.923	0.182	11	7.4
13		ACM SIGPLAN NOTICES	0362-1340	577	0.189	0.032	155	8.3
14		ACM T COMPUT SYST	0734-2071	561	0.800	0.000	10	> 10.0
15		ACM T DATABASE SYST	0362-5915	694	1.000	0.000	6	> 10.0
16		ACM T GRAPHIC	0730-0301	526	2.038	0.125	8	8.5

Abbildung 3: »Die Macht der Zahlen« (Screenshot aus dem Journal Citation Report)

auf morgen Preprintserver abschalten und Preprintserver ganzer Wissenschaftsgebiete auf dem Goodwill einzelner Personen basieren⁸, wird aus dieser Richtung keine professionelle Antwort zu erwarten sein und schon gar keine Alternative zum Massengeschäft der Verlagspublikationen entstehen. Arbeits- und Kompetenzteilung haben auch in diesem Sektor durchaus ihren Sinn.

Auch das Ersetzen der Bibliotheken durch elektronische Informationsnetze, wie es Einzelpersonen der Bibliotheksszene gelegentlich medienwirksam propagieren, ignoriert die Komplexität des Problems⁹.

Natürlich ist die Preispolitik vieler Verlage weder nachvollziehbar noch betriebswirtschaftlich zu erklären. Es existiert eine riesige Bandbreite von Zeitschriftenpreisen, die sich von wenigen Dutzend Euro für ein Jahresabo bis hin zu mehreren Zehntausend Euro erstreckt. Der Grund hierfür liegt zum großen Teil am Image der Zeitschriften, das durch Impactfaktoren und Journal Ranking bedingt ist (Abbildung 3, diese Seite). Dadurch wird erheblicher Druck auf die Autoren ausgeübt, relevante Artikel nur in den High Impact Journals zu publizieren, was sich wiederum auf Qualität und Renommée der Zeitschriften auswirkt.

Da gleichzeitig keine echte Marktsituation im Bereich der wissenschaftlichen Literatur existiert, ist der Wissenschaftler gezwungen, Zeitschriften mit hohem Impact Faktor als Autor zu nutzen und als Wissenschaftler zu rezipieren. Hier muss das Wissenschaftssystem eingreifen, hier haben Bibliotheken weder Schuld noch Einflussmöglichkeiten. So-

lange die Berufung von Professoren und die Karriere von Wissenschaftlern von der Publikationsliste und der möglichst hohen Anzahl von Beiträgen in High Impact Journals abhängt, wird sich diese Zwangslage nicht auflösen lassen.

Gleichzeitig ist der Aufwand für die Informationsversorgung in Hochschulen, Unternehmen oder Forschungseinrichtungen im Vergleich zu den sonstigen Betriebs-, Personal- und Investitionskosten marginal. (Statistische Untersuchungen sind hier noch immer ein Desiderat). Im Vergleich zu den Kosten für die Ausstattung etwa eines Labors, nehmen sich die Ausgaben für Literatur- und Informationsversorgung weitaus geringer aus. Dennoch ist Informationsversorgung nicht umsonst zu haben. Es muss Wissenschaftsmanagern klar gemacht werden, dass eine gute Informationsversorgung auch einen Standort- und Wettbewerbsvorteil im zunehmend schärfer werdenden Wettbewerb mit anderen wissenschaftlichen Einrichtungen bedeutet.

Die Spezialbibliothek der Zukunft

Mehrwerte

Selbstverständlich müssen in Bibliotheken heute nach wie vor traditionelle Dinge geleistet werden. Doch diese traditionellen Bibliotheksdienstleistungen zählen weder zur kritisch-krisischen Kompetenz noch bergen sie proaktives Innovationspotenzial. Sie sind zur Bewertung der Überlebenschancen von Spezialbibliotheken nicht mehr entscheidend. Über diese Selbstverständlichkeiten reden weder Entscheidungsträger noch Bibliothekare oder die Kunden. Wer heute

ein Auto kauft, möchte nicht wissen, ob es vier Räder hat, einen Motor und fünf Sitzplätze. Nicht mehr die Primärfunktion, sondern Mehrwerte entscheiden heute bei den allermeisten Produkten über Kauf oder Nichtkauf.

Auch Bibliotheken im Allgemeinen und Spezialbibliotheken insbesondere müssen sich in Zukunft nach einem optimalen Ressourcenmanagement und ökonomischen Faktoren befragen und bewerten lassen. So ist etwa die Balanced Scorecard eine von vielen Möglichkeiten, Kennzahlen und Maßgrößen von Informationseinrichtungen darzustellen und Leistung zu bewerten¹⁰. Niemand jedoch wird künftig fragen, ob der Bestand stimmt, ob die Katalogisate korrekt sind und die Ausleihvorgänge ordentlich verbucht werden. Auch Bibliotheken müssen zum Zeichen ihrer kritisch-krisischen Kompetenz Mehrwert-Dienstleister werden.

Welche Art von Mehrwert Bibliotheken schaffen und schaffen können, hängt davon ab, in welchem Umfeld sie tätig sind. Das fängt an beim Ausstellungsmanagement über wissenschaftlich-historische Aufarbeitung, Unterstützung der Wissenschaftler mit Kommunikations-elementen und Dokumenten und geht bis hin zu Contentbewertung von Dokumenten und Informationsmanagement.

Die Idee der Bibliothek als Clearinghaus ist dabei keine neue Errungenschaft des digitalen Zeitalters. Bereits 1916 (!) hat die Special Library Association in den USA diese Funktion wörtlich als Aufgabe von Spezialbibliotheken definiert¹¹. Wir haben jedoch – fast 90 Jahre später – dieses großartige Konzept noch nicht vollständig umgesetzt. Mit großer Wahrscheinlichkeit wird künftig auch »Wissensmanagement« eine Aufgabe für Spe-

zialbibliotheken sein können. Die Voraussetzungen sind gut, wenn auch die Qualifikation der Bibliothekare für diese Aufgaben noch gering ist¹². Die Abkehr von traditionellen bibliothekarischen Werten und das Erlernen und der Einsatz von unternehmerischem Denken mit konsequenter Kundenorientierung werden hierbei helfen. Es gilt, Tendenzen aufzuspüren und umzusetzen. Ideen kreativ und mutig zu realisieren, das Topmanagement mit intelligenten Lösungen zu unterstützen.

Dabei muss die Spezialbibliothek mit ihren Dienstleistungsangeboten unbedingt im Gespräch bleiben. Unsere Welt ist eine Medienwelt, und wer nicht wahrgenommen wird, existiert nicht.

Imagearbeit

Bibliotheken können nicht mehr als Hort des Weltwissens gelten. Durch die pluralistische (Wissens)gesellschaft können Bibliotheken längst nicht mehr all das anbieten, was in allen Wissensgebieten an Theorien, Meinungen und Vorstellungen existiert. Die Informations- und Meinungsflut haben die Bibliothek ins Hintertreffen geraten lassen und ihr einen gewaltigen Imageverlust beschert. Imagearbeit ist deshalb besonders wichtig für Spezialbibliotheken der Zukunft¹³.

Ziel bibliothekarischer (Image)Bemühungen ist der Aufbau von Nutzerakzeptanz und Trägerakzeptanz. Ein positiver Image schafft Akzeptanz bei Kunden und Unterhaltsträgern zugleich. Es vermag Leistungen langfristig nutzbar und erfolgreich zu halten. Es eröffnet Bibliotheken neue Chancen und Möglichkei-

ten, noch mehr für die Kunden zu leisten. Spezialbibliotheken haben besonders enge Beziehungen zu ihren Kunden und gelegentlich komplizierte Verflechtungen mit ihren Unterhaltsträgern. Deshalb brauchen gerade Spezialbibliotheken ein gutes Standing bei Kunden und Unterhaltsträgern zugleich:

- Spezialbibliotheken hängen direkt von ihren Unterhaltsträgern ab.
- Umgekehrt sind die Unterhaltsträger von Spezialbibliotheken mit ihren je spezifischen Bedürfnissen vielfach direkt von der Leistung und Qualität der Bibliothek abhängig.
- Spezialbibliotheken erwirtschaften einen unmittelbaren Beitrag zum Unternehmensziel.
- Spezialbibliothekare müssen und dürfen meist in kleinen Teams effiziente Arbeit leisten.
- Spezialbibliotheken sind in Folge neuer Informationstechnologien zunehmend und viel stärker als Universalbibliotheken dem direkten Wettbewerb mit anderen Informationsanbietern ausgesetzt.
- Spezialbibliotheken und Spezialbibliothekare müssen sich ihre eigene Legitimation Tag für Tag neu erarbeiten. In den seltensten Fällen ist eine Spezialbibliothek durch ein Gesetz festgeschrieben.
- Die Wirkungen spezialbibliothekarischer Arbeit sind viel unmittelbarer für den Kunden sichtbar und spürbar.

Wettbewerb

Hans-Olaf Henkel forderte in seiner Antrittsrede als Präsident der Leibniz-Gemeinschaft die Freiheit der Wissenschaft

Electronic Business, Wissensmanagement und Kundenbeziehungs-Management sind gegenwärtig die wichtigsten Führungsthemen

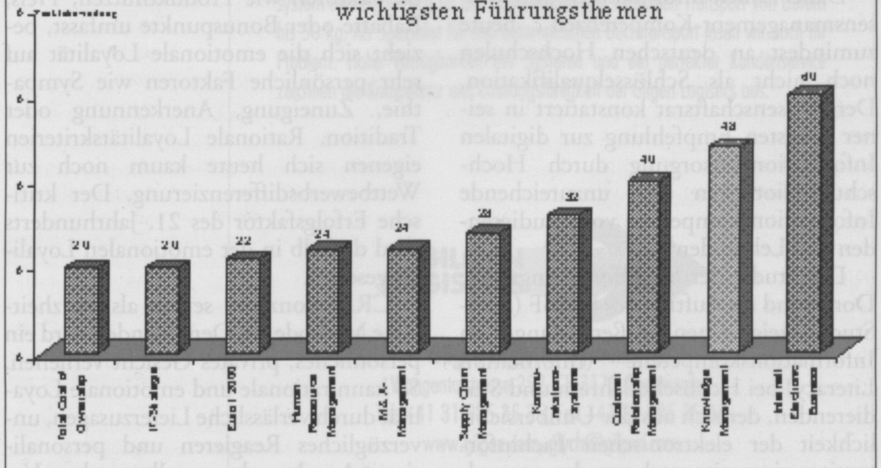


Abbildung 4: »Die Top-Themen der Manager« (Quelle: Palass, B., Servatius, H.-G.: Wissenswert. Mit Knowledge-Management erfolgreich im E-Business. Schäffer-Poeschel, Stuttgart 2001, S. 1)

7 Independence Day: Das Internet und der Zeitschriftenkrieg der Wissenschaftler, F.A.Z., 11.9.2001

8 Deacon Butler: Los Alamos loses physics archive as preprint pioneer heads east. In: Nature 412(2001)7, p. 3-4

9 »Ein Barbar in Bielefeld«, F.A.Z., 12.02.2002, S. 45

10 Josef Herget: Kosten und Nutzen der Informationsversorgung: Wie profitabel sind Bibliotheken? In: Die Zukunft des wissenschaftlichen Publizierens. Der Wissenschaftler im Dialog mit Verlag und Bibliothek. Forschungszentrum Jülich, Zentralbibliothek, Jülich, 2002, S.149-161

11 Robert Williams: The documentation and Special Libraries Movements in the United States, 1910-1960; In: Journal of the American Society For Information Science, 48(9)1997

12 Rafael Ball: Knowledge-Management: Eine neue Aufgabe für Bibliotheken? In: B.I.T.-Online. 5(2002)1, S. 23-34

13 Rafael Ball: Imagebildung und Imagepflege in Spezialbibliotheken. In: B.I.T.-Online. 3(2000)4, S. 413-420

und den Wettbewerb zwischen Personen und Institutionen¹⁴. Auch zwischen Bibliotheken wird es einen Wettbewerb mit Gewinnern und Verlierern geben. Nicht jede Spezialbibliothek wird diesen Wettbewerb überleben. Neue, zentral zu benutzende und zu administrierende Medien machen Kleinstbibliotheken überflüssig und die kritische Masse zu einem entscheidenden Kriterium. Ob dabei OPLs (One Person Libraries) wirklich eine Chance haben oder ob sie ein nur vorübergehendes Phänomen darstellen, bleibt abzuwarten.

Neben der kritischen Masse ist es vor allem die »kritisch-krisische Kompetenz« der Bibliothek, die über die Zukunft auch der Spezialbibliotheken entscheidet. Dabei meint kritisch-krisische Kompetenz jene innovativen und proaktiven Haltungen in Zeiten ungünstiger Rahmenbedingungen. Es reicht vollkommen aus, wenn wir dazu noch einmal 90 Jahre zurück und über den Atlantik blicken: Benutzerorientiertheit, Servicefreundlichkeit, proaktives Verhalten waren bereits zu Beginn unseres Jahrhunderts zu einer Selbstverständlichkeit für Spezialbibliothekare in den USA geworden. Diese Aktivitäten umfassten nicht nur den Service für den Kunden, sondern den gesamten Informationsprozess.

Das gesamte Informationssystem eines Unternehmens war Gegenstand spezialbibliothekarischer Arbeit. Das ging sogar so weit, dass sich die Spezialbibliothekare um das Informationsmanagement eines Unternehmens in Gänze kümmerten und Begriffe wie »Bibliothek«, »Informationsvermittlung« oder »Dokumentation« nur Teile dieses Gesamtprozesses waren. Die Spezialbibliothek als Informationsbüro – das war ein Schlagwort auf der Sitzung der Special Library Association 1915¹⁵.

Dabei zählen Informations- und Wissensmanagement-Kompetenzen heute zumindest an deutschen Hochschulen noch nicht als Schlüsselqualifikation. Der Wissenschaftsrat konstatiert in seiner jüngsten Empfehlung zur digitalen Informationsversorgung durch Hochschulbibliotheken eine unzureichende Informationskompetenz von Studierenden und Lehrenden¹⁶.

Die Studie der Sozialforschungsstelle Dortmund im Auftrag des BMBF (Stefi-Studie) zeigt einen großen Mangel an Informationskompetenz (Information Literacy) bei Hochschullehrern und Studierenden, der sich aus der Unübersichtlichkeit der elektronischen Fachinformation einerseits und aus der mangelhaften Integration in den Lehrbetrieb andererseits ergibt¹⁷. Hier ist nicht nur Forschungs-, sondern Handlungsbedarf

– auch und gerade für Bibliotheken und Bibliothekare. Es steht zu hoffen, dass diese Befunde nicht im gleichen Maße für Spezialbibliotheken zutreffen, da der Wert von Information und der Aufbau von Information Literacy zumindest in größeren Unternehmen länger erkannt sind.

Customer Relationship Management

War Knowledge-Management in den vergangenen Jahren das Top-Thema der Manager in Unternehmen¹⁸, so wird das kommende Jahrzehnt – Mutige sagen sogar das gesamte 21. Jahrhundert – ganz im Zeichen des Kunden stehen (Abbildung 4, Seite 637). Customer Relationship Management (CRM), die Pflege der Kundenbeziehungen also, wird entscheiden über die Verteilung der Märkte und die Anteile am Geschäft. Neue Methoden der Kundenbindung kann und muss es auch für Bibliotheken geben.

Wenn heute Wissenschaftler ohne je eine Bibliotheksdienstleistung genutzt zu haben, promovieren können, dann haben Bibliotheken ihre Kunden aus den Augen verloren! Es wird Zeit, dass Bibliothekare diejenigen wieder in den Blick nehmen, analysieren, betreuen, versorgen und pflegen, um derentwillen sie ihren Job tun. Wir wissen zu wenig über sie, noch weniger als die Wirtschaft über ihre Kunden weiß. 85 Prozent der abgewanderten Kunden waren zuvor zufriedene Kunden. 75 Prozent konnten keinen spezifischen Grund für ihren Wechsel nennen. Ein zufriedener Kunde ist noch lange kein loyaler Kunde¹⁹. Was wissen wir von unseren Kunden? Wie schafft man Loyalität?

Es gibt zwei Ebenen von Loyalität: die rationale Loyalität und die emotionale Loyalität. Während die rationale Loyalität Faktoren wie Produktnutzen, Preis, Rabatte oder Bonuspunkte umfasst, bezieht sich die emotionale Loyalität auf sehr persönliche Faktoren wie Sympathie, Zuneigung, Anerkennung oder Tradition. Rationale Loyalitätskriterien eignen sich heute kaum noch zur Wettbewerbsdifferenzierung. Der kritische Erfolgsfaktor des 21. Jahrhunderts wird deshalb in der emotionalen Loyalität gesehen.

CRM-Konzepte setzen als ganzheitliche Methode an. Dem Kunden wird ein persönliches, privates Gesicht verliehen. So kann rationale und emotionale Loyalität durch verlässliche Lieferzusagen, unverzügliches Reagieren und personalisierte Angebote hergestellt werden. Vor allem – das ist Originalton der Managementlehre – muss der Kunde über den Kanal angesprochen werden, den er

wählt. Das lässt sich am besten im so genannten One-to-One-Marketing erreichen, bei dem der Einzelkunde durch individuelle Ansprache besser betreut, aber auch durchdrungen werden kann.

Was können wir in Bibliotheken vom Customer Relationship Management lernen? Traditionelle Bibliotheksdienstleistungen eignen sich nicht mehr zur Leistungsdarstellung oder als Wettbewerbsparameter. Sie sind – wie rationale Loyalitätskriterien – kaum mehr zur Wettbewerbsdifferenzierung geeignet. Die Spezialbibliothek der Zukunft muss ein Mehrwertdienstleister mit kritisch-krisischer Kompetenz werden, dem es im Sinne eines Customer Relationship Management gelingt, mit wirklichen Mehrwerten aus zufriedenen loyalen Kunden und aus kritischen, zufriedenen und loyalen Unterhaltsträger zu machen.

Gerade in Spezialbibliotheken mit einem überschaubaren Kundensegment kann ein effizientes One-to-One-Marketing erfolgreich sein. Für Versuche, mit einem »Personal Library Konzept« Kunden individuell anzusprechen, bieten die digitalen Medien hervorragende Voraussetzungen. Informationen, die Bibliotheken von ihren Kunden haben, werden noch in keiner Bibliothek ernsthaft zur echten Kundenbindung genutzt, sondern sträflich vernachlässigt. Wie einfach wäre es, Wissenschaftlern und Studenten attraktive, individualisierte Angebote über Neuerwerbungen zukommen zu lassen und sie über verwandte oder ähnliche Titel und Treffer ihres Interessengebietes zu informieren.

14 Hans-Olaf Henkel: Wissenschaft in Not. Mehr Freiheit, mehr Geld, mehr Wettbewerb... Jahrestagung der Leibniz-Gemeinschaft, 8. November 2001. In: www.zeit.de/2001/46/henkel

15 Robert Williams: The documentation and Special Libraries Movements in the United States, 1910–1960; In: *Journal of the American Society For Information Science*, 48(9)1997

16 Wissenschaftsrat: Empfehlungen zur digitalen Informationsversorgung durch Hochschulbibliotheken. Greifswald, 13. Juli 2001

17 Rüdiger Klatt; Gavrilidis, Konstantin; Kleinsimlinghaus, Kirsten; Feldmann, Maresa: Nutzung elektronischer wissenschaftlicher Information in der Hochschulausbildung. Barrieren und Potenziale der innovativen Mediennutzung im Lernalltag der Hochschulen. Dortmund, Juni 2001

18 B. Palass, Servatius, H.-G.: Wissenswert. Mit Knowledge-Management erfolgreich im E-Business. Schäffer-Poeschel, Stuttgart 2001

19 Franz-Josef Rensmann: Loyalität schaffen. In *F.A.Z.*, 30.10.01, Beilage Nr. 252

20 In diesem Sinne hat Bernhard Fabian natürlich vollkommen recht, wenn er konstatiert, dass der Literaturbedarf der Forschung prinzipiell nicht vorhersehbar ist und deshalb auf den besonderen Wert der Sammlung einer Bibliothek hinweist (Bernhard Fabian: *Buch, Bibliothek und geisteswissenschaftliche Forschung*. Göttingen, 1983)

Natürlich müssen diese Angebote durch ihre sehr spezielle und individualisierte Form auch auf die nötige Akzeptanz stoßen, denn bei den bereits oben angesprochenen Informationslawinen, die auf jeden Einzelnen täglich zukommen, muss jede One-to-One-Marketingstrategie auch wirklich gut gemacht und vor allem individuell treffend sein, kann emotionale Kundenloyalität für Bibliotheken nur noch in der personalisierten, selektiven Informationsversorgung Sinn machen.

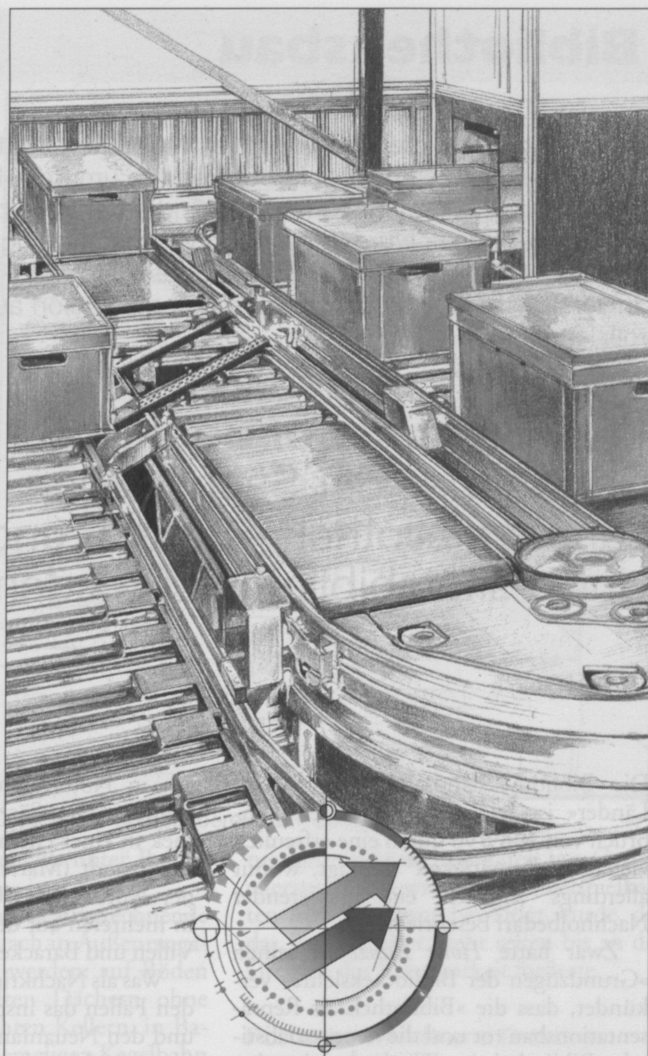
Emotionale Loyalität in Bibliotheken kann aber auch heißen, den Spagat zu versuchen zwischen dem reinem Rationalismus der Literaturversorgung und dem Bemühen um Ästhetik und Emotion im Direktkontakt in der Bibliothek und ihren Büchern, der Begegnung mit der Bibliothek als erlebtem Raum, wenn im Gedränge Übersichten entstehen und in der Konfrontation Erfindungen.

Die Spezialbibliothek der Zukunft muss – ob in virtueller Abwesenheit oder in physischer Präsenz – wahrnehmbar sein als Schnittstelle von Wissenschaft und Öffentlichkeit. Als Ort, der Inter- und Transdisziplinarität bietet und damit als Innovations- und Intuitionsfaktor für Wissenschaft und Forschung²⁰ spürbar ist.

Zusammenfassung

Die Spezialbibliothek der Zukunft muss ihre Supporting-Aufgabe für Wirtschaft, Wissenschaft und Gesellschaft ernst nehmen und bereit sein, Informationen aus dem Informationsdschungel (vor)aufbereitet zur Verfügung zu stellen. Damit bewahrt sie Nutzer und Leser vor einem Informationsanalfabetismus und verhindert, dass Nicht-Informationsspezialisten sich selbst auf den Weg in den Datendschungel machen müssen.

Spezialbibliotheken schaffen den vorgefilterten Zugang zu Informationen in der Welt der Massendaten, bieten aber trotzdem einem Suchenden potenziell alles, was zur Verfügung steht. Sie schaffen einen Mehrwert durch die Bewertung von Informationen und durch intelligente Systeme im Bereich des Dokumenten- und Informationsmanagements. Spezialbibliothekare werden sich künftig auch als Consultants in ihrem Metier beweisen müssen, in einer Situation, die Wettbewerb, Kooperation und Konzentration auch für Bibliotheken bringt. Nur dann hat die Spezialbibliothek der Zukunft als Spezialbibliothek eine Zukunft.



WIR FÖRDERN AUCH BÜCHER

Der Name Gilgen ist Inbegriff für Kompetenz und Konsequenz in der Fördertechnik. Die verschiedenen Systeme entsprechen den aktuellen Wünschen nach Mobilität, Funktionalität und Wirtschaftlichkeit. Mecom 5000® ist ein Hochleistungsfördersystem und eignet sich für den horizontalen und vertikalen Transport von Gütern bis 50 kg. Als Spezialist für den automatischen Buchtransport lösen wir auch Ihr Problem. Hohe Verfügbarkeit der Systeme und ein perfekter Kundenservice zeichnen die Kompetenz und Leistungsfähigkeit der Gilgen Logistics aus.



Gilgen Logistics Systems AG

Wangentalstrasse 252, CH-3173 Oberwangen
Tel. +41 31 985 35 35, Fax +41 31 985 35 36
www.gilgen.com, glych@gilgen.com